

Если аккаунт МАХ заблокирован

Обратитесь в поддержку help.max.ru 

Опишите проблему и дождитесь ответа. Не отправляйте повторные обращения — это увеличивает время ожидания.

Что указать в обращении

- номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт
- дату и время обнаружения блокировки
- действия перед блокировкой (вход с нового устройства, переход по внешним ссылкам и т.д.)
- использовались ли сторонние или модифицированные версии приложения

Не отправляйте повторные обращения до получения ответа — это увеличивает время ожидания.

Пока ожидаете ответ поддержки

1. Проверьте устройство

- выполните проверку антивирусом
- удалите модифицированные версии приложения
- убедитесь, что на устройстве нет вредоносных программ
- обновите операционную систему

2. Проверьте сетевую безопасность

- отключите доп. сервисы, влияющие на сетевое подключение
- не используйте незащищённые публичные Wi-Fi
- убедитесь, что SIM зарегистрирована на вас

После восстановления доступа

1. Включите двухфакторную аутентификацию

→ добавьте дополнительный пароль для входа

2. Привяжите электронную почту

→ подтвердите e-mail для восстановления доступа

3. Проверьте активные сессии

→ завершите вход на всех незнакомых устройствах

4. Соблюдайте цифровую безопасность

→ не передавайте коды подтверждения

→ не устанавливайте приложения из неизвестных источников

→ не используйте модифицированные версии

→ не передавайте доступ к аккаунту третьим лицам

Предостережение о мошенниках

Злоумышленники могут представляться сотрудниками банков, госорганов или службы поддержки. Их цель — получить доступ к аккаунту, коды подтверждения или деньги.

Если вы столкнулись с подобной ситуацией:

→ прекратите общение

→ не передавайте коды и личные данные

→ сообщите о нарушении через форму жалобы